PROGRAMME DE FORMATION

Accueil téléphonique

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Professionnels de l'accueil, assistants, agents en contact avec le public et responsables de service souhaitant améliorer la qualité de l'accueil.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Adapter l'accueil téléphonique à chaque personne.

Répondre avec efficacité et faire preuve d'initiative lors d'un appel.

Développer l'image de marque de l'entreprise, même au téléphone.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur professionnel dans le secrétariat et le standard téléphonique : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en relation client et techniques commerciales, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Les rôles et les missions - Fonction de premier accueil

- Mesurer les exigences dans la réussite de l'accueil : traduire un esprit d'accueil dans les relations avec le client.
- Développer l'image de marque de l'entreprise et l'esprit de service.
- Comprendre le parcours client omnicanal : la communication avec le client.

03 - Développer le vocabulaire professionnel et adopter la bonne intonation et le sourire

- Utiliser un vocabulaire choisi et personnalisé : éviter les mots négatifs et parasites.
- Moduler et adapter sa voix, l'impact de la voix dans une expérience « sans image ».
- Adopter la bonne intonation et le sourire : pratiquer l'écoute active et l'ouverture au dialogue.
- Posture « centrée client » /culture du service.

04 - Reformuler les attentes et savoir se présenter et présenter son entreprise

- Reformuler les attentes : faire preuve d'empathie.
- La réception d'appel.
- Savoir se présenter et présenter son entreprise : identifier son interlocuteur afin de mieux répondre à ses attentes.
- Écouter, questionner et reformuler.

05 - Atténuer l'agressivité : les comportements efficaces

- Atténuer l'agressivité : les comportements efficaces, organisation et méthodologie du message.
- Organiser son discours.
- Renseigner et satisfaire les attentes du client : fidéliser par la qualité de l'accueil.
- Prendre congé et conclure élégamment.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation